



MIT KUNDEN REDEN STATT ÜBER SIE

eMOBILITY LADE-STUDIE 2019/2020

Kundenfeedback zur Lade-Infrastruktur und Ladeproblemen

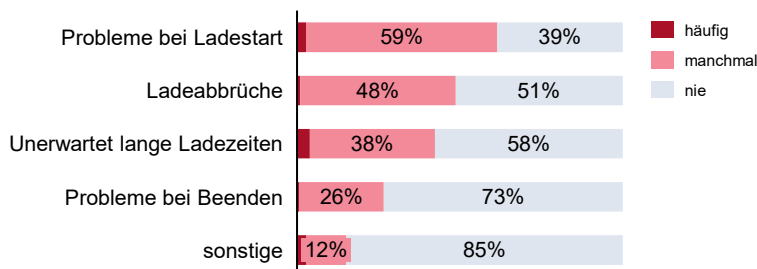
AUSGANGS- LAGE

Die eMobilität steht noch am Anfang, bietet aber große Chancen für Hersteller, Energieversorger und Service-Provider. Alle Anbieter müssen schnell verstehen, was Nutzer wirklich umtreibt und wie sie im Wettbewerbsvergleich abschneiden.

UNSER ANSATZ

UScale befragt eAuto-Fahrer systematisch nach ihren Erfahrungen an allen Touchpoints der e-mobilen Customer Journey.

2019 hat UScale über 1000 eAuto-Fahrer zu Ladegewohnheiten, Präferenzen, genutzten Anbietern und USPs der wichtigsten Anbieter gefragt. 2020 wurden erneut über 1000 eAuto-Fahrer speziell nach technischen Problemen beim Laden befragt.



Häufigkeiten der Probleme beim Laden

INHALTE

Die Ergebnisse geben einen vollständiges Feedback zu allen Aspekten des öffentlichen und häuslichen Ladens aus Nutzerperspektive:

- Wie ist das Ladeverhalten heutiger eAuto-Fahrer? Häufigkeit der Nutzung von Ladeorten (zu Hause, Arbeitgeber, unterwegs...)?
- Wie managen eAuto-Fahrer das Laden (Starten, Überwachen, Stoppen des Ladevorgangs)?
- Wie nutzen eFahrer Lade-Apps und welche Probleme treten dabei auf?
- Wer nutzt bevorzugt welche Ladeangebote und warum?
- Welche Erfahrungen machen eFahrer mit der Infrastruktur?
- Welche Erfahrungen machen eFahrer beim Roaming und Bezahlen?
- Was sind die meistgenutzten und bevorzugten Bezahloptionen?
- Wie müssen Anbieter ihre Angebote optimieren, um überproportional zu wachsen?

MEHRWERT FÜR ANBIETER

Die Studie zeigt, an welchen Themen Versorger, Serviceanbieter von Ladelösungen und Fahrzeughersteller priorisiert arbeiten müssen, um den Hochlauf abzusichern und ein überproportional großes Stück vom Kuchen zu sichern.